

## DAFTAR PUSTAKA

- Arman Hakim Nasution. 2006. *Manajemen Industri*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Bilson Simamora. 2001. *Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel*. Jakarta:PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Fandy Tjiptono. 2001. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andy Offset.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. 2009. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: ANDI.
- Handi Irawan. 2003. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Bhineka Cipta.
- Justin G. Longenecker, dkk. 2006. *Kewirausahaan Manajemen Usaha Kecil*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kasmir. 2007. *Kewirusahaan*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Salemba Empat Prentice. Hall.
- \_\_\_\_\_. 2001. *Prinsip Pemasaran*. Jakarta:Erlangga.
- \_\_\_\_\_. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT.INDEKS Kelompok Gramedia.
- \_\_\_\_\_. 2005. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Salemba Empat Prentice. Hall.
- Mahmud Machfoedl. 2005. *Kewirausahaan Metode, Manajemen dan Implementasi*. Yogyakarta: BPFE.
- Nur Achmad. 2002. *Kewiraswastaan*. Surakarta: UMS Press.
- Ratminto, Atik Septi Winarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Richard F. Gerson. 2001. *Mengukur Kepuasan Pelanggan, Panduan Menciptakan Pelayanan Bermutu*. Crips Publications.
- Sugiyono. 2005. *Metodologi Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2006. *Metodologi Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.

Suharsimi Arikunto. 2000. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Bhineka Cipta.

\_\_\_\_\_. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Bhineka Cipta.

Suhartoyo. 2006. *Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa terhadap Kepuasan Konsumen pada Nasabah PT. BRI, Tbk di Karanganyar*. Surakarta: UMS.

Tatik Listyaningsih. 2006. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Taksi Centris di Yogyakarta*. Surakarta: UMS.

Terry Hill. 2000. *Manajemen Operasi*. Yogyakarta:ANDI.

Zulian Yamit. 2001. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta. Ekonesia.